

## Klachtenregeling

Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)

Het komt soms voor dat jij als cliënt niet tevreden bent over een ontvangen dienst en mogelijk een melding wil doen of een klacht wil indienen. Het zou fijn zijn als je de kwestie eerst met mij bespreekt. Wellicht kunnen we er na een goed gesprek samen uitkomen.

Vind je het lastig om dit mondeling te bespreken dan kun je proberen dit eerst schriftelijk voor te leggen. Wellicht wordt het daarna makkelijker te bespreken. Daarmee kan vaak onvrede of de klacht al opgelost worden.

Mocht dat niet zo zijn of voel je niet in staat om je klacht met mij te bespreken dan kun je kosteloos een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Als jouw behandelende therapeut, heb ik het recht dit te weten en word ik hiervan op de hoogte gesteld.

Klachtenfunctionaris, Geschillencommissie en Tuchtrecht

Via mijn beroepsvereniging FAGT (Federatie van Additief Geneeskundig Therapeuten) ben ik als CAM-therapeut (Complementary and Alternative Medicine) voor de klachtenfunctionaris en geschillencommissie aangesloten bij Quasir en Stichting Zorggeschil. Daarnaast sta ik ingeschreven in het RBCZ-register wat inhoudt dat ik onder het tuchtrecht valt, dat verzorgd wordt door TCZ.

Onafhankelijke Klachtenfunctionaris

Bij klachten/meldingen welke te maken hebben met bijvoorbeeld onvoldoende/onjuiste zorgverlening, ongewenste beëindiging zorgverlening, schade door de behandeling/therapie, ontevredenheid over bejegening of nazorg.

Waarbij helpt de Klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris kan geen maatregel opleggen, maar helpt jou als cliënt zowel om de klacht te formuleren als bij de bespreking met mij als jouw therapeut.

- Indien je een klacht hebt, probeer dit dan altijd eerst met mij te bespreken. Mogelijk komen we hier samen al uit.
- Mocht dit gesprek niet hebben opgeleverd wat je wenst, of is een dergelijk gesprek om motiverende redenen niet (meer) mogelijk, dan kunt je contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir.
- Deze klachtenfunctionaris zal je helpen om jouw klacht goed te formuleren en vervolgens in gesprek te gaan met mij als jouw therapeut.

Geschillencommissie

Wanneer de Geschillencommissie?

Indien je klacht naar jouw mening niet is opgelost na bemiddeling van de klachtenfunctionaris, kun je je wenden tot de geschillencommissie Stichting Zorggeschil.

Kosten

Een geschil indienen bij de geschillencommissie kost € 50. De geschillencommissie doet binnen zes maanden uitspraak over jouw klacht. Op [zorggeschil.nl](http://zorggeschil.nl) vind je meer informatie over hoe je een geschil kunt indienen. De klachtenfunctionaris kan je hierbij helpen.

Mogelijke maatregelen

De geschillencommissie welke belast is met de zaak geeft een bindend advies, wat inhoudt dat de uitspraak daadwerkelijk uitgevoerd moet worden.

Dit kan variëren van verplichte continuering van de behandeling tot een schadevergoeding.

- Blijkt de klachtenfunctionaris niet voldoende te zijn geweest en/of blijft je van mening dat ik als therapeut fouten heb gemaakt, dan zal de klachtenfunctionaris je helpen om jouw klacht bij de geschilleninstantie Zorggeschil neer te leggen.
- Zorggeschil is een onafhankelijke geschilleninstantie welke door het ministerie van VWS is goedgekeurd.

- De geschillencommissie heeft als voorzitter altijd een erkend jurist.
- Iedere therapeut van de FAGT valt tevens onder het toezicht van IGZ (Inspectie voor de Gezondheidszorg)

#### TCZ – Tuchtrect

Tuchtrect gaat over onzorgvuldig of ongepast handelen van de CAM-therapeut.

Denk hierbij aan het schenden van beroepsgeheim, onjuiste informatievoorziening naar cliënt(en) of media en/of onzedelijke gedragingen van de CAM-therapeut in woord of daad.

#### Mogelijke maatregel(en)

De TCZ is het Tuchtrect Complementaire Zorg, welke maatregelen kan opleggen aan de CAM-therapeut. Denk hierbij aan een waarschuwing, een officiële berisping, schorsing of zelfs schrappen uit het register.

De klacht dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:

Van de klager:

- Naam
- Het correspondentieadres en zo mogelijk het e-mailadres
- Het telefoonnummer
- De dagtekening
- De handtekening

Over de klacht:

- Een omschrijving van de gedraging of behandeling waartegen de klager bezwaar maakt
- De naam van de therapeut
- Werkadres/ Woonadres van de CAM-therapeut waartegen de klacht wordt ingediend
- De vermelding dat de therapeut bij de FAGT is aangesloten.